

## **РЕАЛИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА В ОБЛАСТИ ЖИЛИЩНО–КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА**

**О.В. Мартинович**

Академия управления при Президенте Республики Беларусь, [olechkamart@mail.ru](mailto:olechkamart@mail.ru)

Наиболее развитые страны мира сегодня активно внедряют национальные системы «Электронного правительства», что позволяет не только управлять государственными структурами, эффективно развивать бизнес–процессы, взаимодействуя между государством и предпринимателями, а также предоставлять государственные услуги своим гражданам в наиболее доступной интерактивной форме через сеть Интернет [1].

В Беларуси уже функционирует единый портал электронных услуг. С его помощью доступны более сотни бесплатных электронных услуг информационного плана. В качестве целей создания ОАИС выступают следующие: формирование государственной системы оказания электронных услуг; повышение эффективности информационного взаимодействия государственных органов и организаций; обеспечение повышения качества электронных услуг, оказываемых субъектами информационных отношений [2].

На сегодняшний день большинство из e-услуг, представленных на Едином портале госуслуг Беларуси, – информационные, а не интерактивные. То есть, граждане могут получить информацию по интересующим их вопросам, но не могут, скажем, сделать паспорт за день, переслав все необходимые документы по электронной почте и осуществив электронный платеж.

Также оставляет желать лучшего система “обратной связи” между гражданами и чиновниками. Несмотря на то, что сайты госорганов предоставляет актуальную информацию о законах и политике, — большинство из них остаются сугубо информационными, — т.е. “сайтами-визитками”. Иначе говоря, граждане не могут получить Skype-консультацию по интересующим их вопросам, но только заполнить форму на сайте (и ждать ответа около месяца) или посетить ведомство самим.

Проект e-government в Беларуси остается больше техническим, чем политическим проектом. Еще одно препятствие на пути развития e-Gov – сохранение ведомственного подхода при конструировании информационных систем. Актуальными проблемами остаются низкая квалификация чиновников и неосведомленность граждан о преимуществах e-Gov [3].

В Республике Узбекистан уже давно и целенаправленно внедряются информационно-коммуникационные технологии для предоставления интерактивных государственных услуг населению и юридическим лицам через веб-сайты госорганов и Правительственный портал Республики Узбекистан. Еще в 2007 году был утвержден Реестр базовых интерактивных государственных услуг (БИГУ) в количестве 49 единиц. В 2009 году он был расширен до 94 единиц, а в настоящий момент он включает в себя около 200 видов. Портал «[E-Kommunal.uz](http://E-Kommunal.uz)» общей информационной инфраструктуры в сфере ЖКХ, который упрощает обмен информацией между населением, контролирующими органами и товариществами собственников жилья, а также коммунальными службами. На данном портале в удобной форме размещена информация по всем вопросам жилищного и коммунального хозяйства Узбекистана, а также информер тарифов и даже интерактивный калькулятор всех коммунальных услуг [1]. Каждый желающий может разместить на портале информацию, фотографию о той или иной проблеме в области коммунального хозяйства, которая будет рассмотрена соответствующими органами государственной власти для принятия мер по исправлению выявленных проблем.

Важнейшей возможностью системы электронного правительства в области жилищно-коммунального хозяйства является оценка качества работы коммунальных служб посредством информационных систем, а также мобильных устройств через соответствующие приложения.

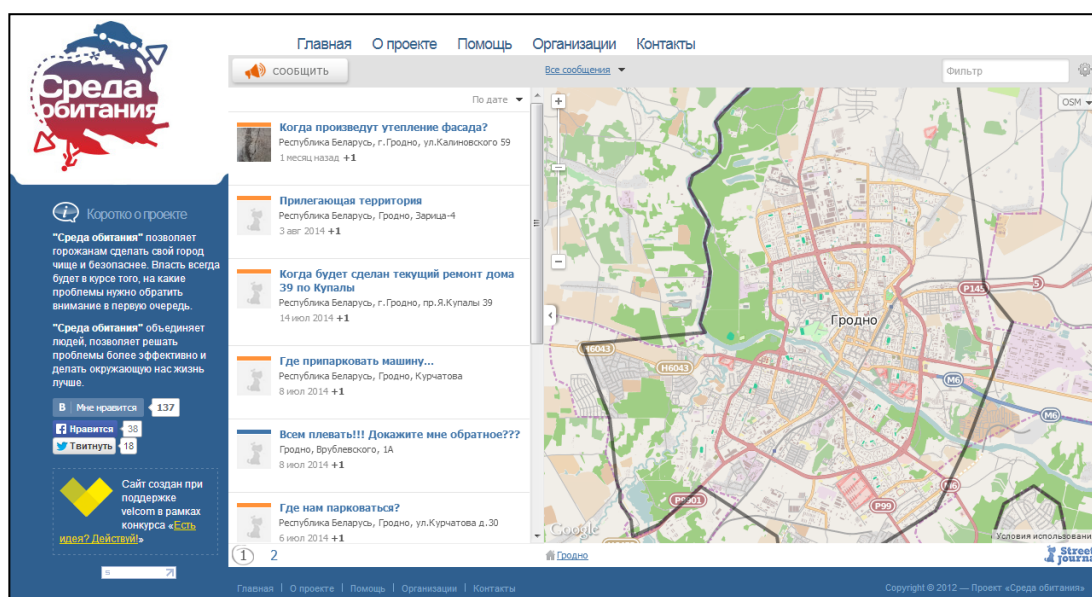
В России портал «Наш город», это, по сути, механизм, позволяющий жителям Москвы участвовать в управлении своим городом. Здесь собрана информация о работах по благоустройству дворовых территорий, капитальному ремонту в многоквартирных домах, включая ремонт подъездов, замену лифтов и многое другое. И любой зарегистрированный пользователь может контролировать своевременность и качество выполняемых работ [3]. Аналогичные приложения разработаны и в других городах России.

Также интересен проект «[Весточкин](#)» – это, своего рода, смс-информатор в сфере ЖКХ, который действует по всей России и ориентирован на своевременное оповещение жителей многоквартирных домов об отключениях, авариях и других важных событиях по смс. И еще один московский сайт, полностью посвященный ЖКХ, «[Наше ЖКХ](#)». Проект создан, чтобы помочь москвичам самостоятельно рассчитать показатели тарифов для своей квартиры и, в случае, если они будут превышать установленную норму, отправить жалобу в соответствующие инстанции. Проект призван научить граждан разумному использованию ЖКХ.

В Беларуси также ведется работа по рассмотренному направлению. Качество работы коммунальных служб Минска теперь можно отслеживать через открытые данные. На сайтах районных ЖРЭО появилась новая рубрика «Экран качества», которые представляют собой файлы в формате Excel, через которые минчане смогут контролировать работу дворников своих домов. Данную систему нельзя считать совершенной, ввиду субъективности оценок и тяжело представить, что минчане будут ежедневно изучать «экраны качества». Хотя стать инструментом профессиональных жалобщиков они как раз могут идеально.

Намного более элегантное решение уже работает в Гродно. «Среда обитания» — это [карта для решения проблем Гродно](#), изображенная ниже на рисунке. Метка на интерактивной карте не только экономит время обитателя мегаполиса, но и делает процесс оповещений более интересным, чем монотонное изучение таблиц «экрана качества». К тому же такие проекты позволяют легко собраться на субботник жителям окрестных домов, посмотрев на количество красных меток в своём районе.

Наиболее оптимальное решение для ЖКХ несомненно мобильное. Ведь пока доберешься до монитора, внимание может переключиться и на другую проблему. Однако мобильное приложение позволит оценить работу дворника не выходя со двора и даже сфотографировать кучу мусора или растоптанную клумбу. Приложение само определит ваше местоположение. Геолокация позволит «мобильному ЖЭСу» автоматом подбирать имя дворника, адрес местной коммунальной службы и выводить быстрые способы связи, например, с диспетчером или мастером участка [3].



**Рисунок – Интерфейс портала «Среда обитания»**

Примечание – Источник: [4].

Безусловно, возможности электронного правительства открывают широкие перспективы для совершенствования сферы жилищно-коммунального хозяйства, более тесного и эффективного взаимодействия граждан и коммунальных служб.

#### **Список использованных источников:**

1. Развитие системы «Электронное правительство» и интерактивных государственных услуг [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://infocom.uz/2013/03/27/> – Дата доступа: 07.09.2014 г.
2. Общегосударственная автоматизированная информационная система [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://portal.gov.by/> – Дата доступа: 08.09.2014 г.
3. Идеи электронного правительства для Беларуси [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://e-gov.by> – Дата доступа: 10.09.2014 г.
4. Среда обитания [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://so.s13.ru> – Дата доступа: 10.09.2014 г.